

BAB IV

**LAYANAN KONSELING KELOMPOK UNTUK
MENGATASI ANAK KORBAN *VERBAL ABUSE* DALAM
KELUARGA**

Sebagaimana yang telah diketahui, pada bab ini mengemukakan dua tujuan yang telah ada pada bab 1, diantara rumusan dan tujuan penelitian ini secara umum yaitu untuk mengetahui bagaimana tahapan-tahapan layanan konseling kelompok untuk mengatasi anak korban *verbal abuse* dalam keluarga dan mengetahui efektifitas dari tahapan layanan konseling kelompok untuk mengatasi anak korban *verbal abuse* dalam keluarga, Kampung Serandakan, Kecamatan Pontang, Kabupaten Serang-Banten. Adapun untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, maka penulis mendeskripsikan menjadi beberapa uraian sebagai berikut:

A. Tahapan-tahapan Layanan Konseling Kelompok

1. Tahap awal

Dilangkah awal yaitu tahap pendekatan ini penulis mencoba melakukan berbagai macam pendekatan dengan

mengajukan berbagai macam pertanyaan kepada semua responden agar bisa saling terbuka dan saling mengungkapkan segala macam permasalahannya, dan tahap ini juga akan diwarnai keraguan dan kekhawatiran, namun juga harapan dari peserta. Namun apabila konselor mampu memfasilitasi kondisi tersebut, tahap ini akan memunculkan kepercayaan terhadap kelompok¹. Kemudian saling memperkenalkan diri masing-masing antar responden dan begitu pula dengan penulis sendiri. Kemudian dilanjut dengan pertanyaan-pertanyaan terbuka (*open ended question*). Pertanyaan terbuka tidak bisa hanya dijawab dengan jawaban, ya atau tidak. Sehingga penulis perlu mendorong responden untuk menggali lebih banyak informasi dan mengklarifikasi jawaban dari para responden, dengan cara meminta responden untuk mendeskripsikan kebiasannya setiap hari pun bisa dapat membantu penulis melihat pola yang ada dalam pikiran, perasaan, dan perilaku responden. Seperti menanyakan

¹ Hisbah. Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam. Vol. 13, No. 1, Desember 2016

bagaimana kabar responden, apa saja aktifitas keseharian responden yang sedang dilakukan, hingga penulis memastikan bahwa responden siap untuk melakukan kegiatan konseling.

Berdasarkan penelitian diawal yang dilakukan penulis, kelima responden tersebut belum pernah sama sekali mengikuti kegiatan konseling sebelumnya. Keterangan ini penulis dapat dari responden SUA yang mengatakan, “saya belum pernah ka ikut konseling-konseling gitu².”, hal yang sama dikatakan oleh S, “iya sama, saya juga belum pernah, soalnya emang kalau di sekolah saya kan gak ada³.”, serupa dengan penjelasan NZ, “pernah denger sih, tapi ya belum pernah ikut juga sama kaya lain⁴.”, tidak jauh berbeda dengan pengakuan yang dikatakan SA dan N yang mengatakan, “iya kak sama, saya juga belum pernah ikut konseling⁵.”, maka dari itu penulis menjelaskan secara singkat dan mudah

² Wawancara dengan SUA, konseling ke-1.

³ Wawancara dengan S, konseling ke-1

⁴ Wawancara dengan NZ , konseling ke-1

⁵ Wawancara dengan SA dan N , konseling ke-1

dipahami kepada seluruh responden tentang definisi konseling, “Terima kasih sebelumnya kepada adik-adik sekalian yang sudah meluangkan waktu untuk bersedia mengikuti kegiatan konseling ini, izinkan kakak menjelaskan sedikit tentang apa itu konseling. Jadi bimbingan konseling itu merupakan suatu kegiatan yang dilakukan antara konselor (penulis) dan konseli (responden), untuk bersama-sama mencari jalan keluar terhadap setiap permasalahan yang sedang dialami oleh konseli atau adik-adik ini. Konselor (penulis) berusaha membantu, menasehati, membimbing, serta mengarahkan apa saja solusi atau jalan keluar yang terbaik dalam permasalahan yang sedang dialami responden⁶.”

Kemudian menjelaskan apa saja asas-asas dalam konseling, “dan didalam konseling ada yang namanya asas-asas, ada 12 yang perlu kalian ketahui yang asas pertama asas kerahasiaan, kedua asas sukarelan, ketiga asas keterbukaan, keempat asas kekinian, kelima asas

⁶ Wawancara kepada seluruh responden, konseling ke-1

kemandirian, keenam asas kegiatan, ketujuh asas kedinamisan, kedelapan asas keterpaduan kesembilan asas kenormatifan, kesepuluh asas kerahlian, kesebelas asas alih tangan, dan kedua belas asas tut wuri handayan. Tidak perlu adik-adik khawatir akan masalah yang diutarakan nantinya, kakak sebagai konselor akan menjaga kerahasiaan masalah itu. Asas keterbukaan, dimana adik-adik diminta untuk terbuka dalam menceritakan masalahnya. Kemudian tujuan kakak melakukan penelitian dengan konseling ini agar bisa mengetahui masalah apa yang sedang kalian alami⁷.” Kemudian penulis memberikan pertanyaan tentang ketersediaan responden dalam tahap konseling supaya penulis bisa memastikan bahwa seluruh responden bersedia untuk melanjutkan ke sesi tahap konseling selanjutnya. “apakah adik-adik semuanya sudah siap melakukan proses konseling?⁸”, dan dijawab serepak oleh semua responden “siap kak⁹”.

⁷ Wawancara kepada seluruh responden, konseling ke-1

⁸ Wawancara kepada seluruh responden, konseling ke-1

⁹ Wawancara kepada seluruh responden, konseling ke-1

2. Tahap Kegiatan

Kemudian setelah dilakukannya tahap pendekatan kepada kelima responden, penulis mulai mengembangkan permasalahan yang sedang dialami oleh responden. Dalam tahap ini penulis sebisa mungkin berperan menjadi seperti teman sebaya yang mampu memberikan solusi atau masukan dalam permasalahan yang dialami oleh responden dengan cara membantu responden untuk menyakinkan pada diri responden, sehingga mereka merasa aman dan nyaman saat bercerita tanpa rasa ragu dan cemas pada saat menceritakan masalah responden. Setelah sebelumnya penulis meminta kepada seluruh responden untuk menerapkan asas-asas dalam kegiatan bimbingan konseling, yakni asas keterbukaan. Dimana seluruh responden diminta bekerja sama untuk saling terbuka dalam setiap permasalahan yang sedang dialami agar pelaksanaan konseling ini dapat berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Maka dari itu responden perlahan-lahan dapat mengungkapkan segala macam

permasalahan yang sedang mereka alami dan mereka rasakan.

- a) Pada responden SUA, diketahui mengalami perubahan yang signifikan pada dirinya sebelum mengalami *verbal abuse* yang dilakukan keluarga termasuk kedua orang tuanya. Penulis berusaha mendengarkan dengan seksama setiap perkataan yang diutarakan oleh responden. Dalam menanggapi empati kepada responden, penulis tidak banyak berbicara dan membiarkan responden apa yang dialami akan tetapi penulis lebih banyak diam dan mendengarkan dengan seksama dengan sesekali memberikan dorongan pada responden minimal verbal, seperti saat SUA mengatakan, “awalnya kak saya orangnya ceria terus sering main juga sama teman-teman saya tapi karena orang tua apalagi ibu sering marah-marah aja soalnya saya banyak mainnya dari pada belajarnya, jadi saya sekarang kebanyakan dirumah¹⁰”, dengan respon

¹⁰ Wawancara dengan responden SUA, konseling ke-1

penulis yang hanya mengatakan, “hmm.. lalu?” atau pun memberikan respon dorongan non verbal, seperti anggukan kepala dan gestur tubuh untuk menggambarkan bahwa SUA merasa dipahami. Dengan perlahan-lahan dirinya terbuka dan mengungkapkan segala penyebab dirinya mengalami *verbal abuse* yang selama ini dialaminya. Menurut penjelasannya, dirinya mengatakan “kadang saya sedih kak kalau ibu sudah marah-marahnya sambil membentak saya sampai tetangga samping rumah juga denger¹¹”. Selain itu juga dalam mengembangkan permasalahannya penulis membantu responden mengutarakan beragam macam pikiran, perasaan, dan konflik sehingga responden dapat menetapkan antara bagaimana responden saat ini menjalani hidup dan bagaimana sebenarnya cara yang diinginkan reponden untuk menjalani hidup kedepan. Ketika muncul suatu pernyataan yang dikemukakan oleh SUA yaitu dirinya

¹¹ Wawancara dengan responden SUA, konseling ke-1

ingin sekali berubah agar kembali seperti dirinya yang dulu selalu ceria dan senang. Penulis mengatakan “jika kamu ingin sekali berubah, maka kamu harus menurut apa perkataan kedua orang tuamu, mungkin karena perlakuan keluarga terhadapmu itu membuat kamu menjadi anak yang tidak mudah bergaul. Maksud orang tuamu baik mereka hanya ingin anak-anaknya tumbuh menjadi orang yang sukses dikemudian hari. Mungkin saja jika kamu berbicara dengan keluargamu termasuk kedua orang tuamu apa yang kamu rasakan ketika keluargamu melakukan *verbal abuse* keluargamu akan memahamimu”.

Kemudian saat SUA diberikannya berbagai macam saran hingga solusi penyelesaian permasalahan, dirinya tidak semerta-merta menerima begitu saja masukan yang diberikan. Ada penolakan disana, “tapi susah kak!¹²”. Tanggapan SUA disini, menunjukkan perilaku SUA dalam mempertahankan

¹² Wawancara dengan responden SUA, konseling ke-1

pendapatnya. Ketika menerima perubahan, sangat penting untuk tetap menempatkan responden sebagai pihak yang bertanggung jawab atas masalahnya dan atas tanggapan untuk mengatasi masalah itu. Penulis memberikan umpan balik, bahkan mengingatkan kepada responden tentang keinginan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Pada saat yang sama, penulis bisa mengajukan ide-ide dari berbagai perspektif yang mungkin sebelumnya belum terpikirkan oleh konseli untuk dipertimbangkan.

Selanjutnya setelah melihat adanya perubahan yang positif terhadap SUA yang terlihat bisa menerima masukan yang diberikan, “akan saya coba kak¹³”. Dirinya terlihat kembali antusias kembali untuk lebih baik. Penulis mendukung penuh saat responden ingin melakukan perubahan positif, seperti yang terlihat ketika SUA mulai antusias dengan mengatakan keingnannya untuk berubah dan perlahan

¹³ Wawancara dengan responden SUA, konseling ke-1

menerima segala masukan yang diberikan untuk kembali menjadi pribadi yang lebih ceria dan tidak mengurung diri didalam kamar, dan tetap meletakkan tanggung jawab sepenuhnya kepada responden atas hasil keputusan yang SUA ambil.

- b) Pada responden S, diketahui mengalami perubahan yang sangat signifikan pada dirinya sesudah mengalami *verbal abuse* yang dilakukan keluarga termasuk kedua orang tuanya. Penulis berusaha mendengarkan dengan seksama setiap perkataan yang diutarakan oleh responden. Dalam menanggapi empati kepada responden, penulis tidak banyak berbicara dan membiarkan responden apa yang dialami akan tetapi penulis lebih banyak diam dan mendengarkan dengan seksama dengan sesekali memberikan dorongan pada responden minimal verbal, saat S mengatakan “saya sebenarnya tidak terlalu mempermasalahkan ibu itu marah-marah sama saya”¹⁴, penulis tidak banyak

¹⁴ Wawancara dengan responden S, konseling ke-1

berbicara akan tetapi, hanya dengan respon penulis “hmmm.... lalu?”, atau pun memberikan respon dorongan non verbal, seperti anggukan kepala dan gestur tubuh untuk menggambarkan bahwa S merasa dipahami. Dengan perlahan-lahan dirinya terbuka dan mengungkapkan segala penyebab dirinya mengalami *verbal abuse* yang selama ini dialaminya. Menurut penjelasannya, dirinya mengatakan “tapi semenjak sekolah online ini, ibu itu jadi sering banget marahin saya yang dikira ibu itu saya main hp terus padahal saya lagi ngerjain tugas sekolah”¹⁵. S menjelaskan bahwasannya ibunya ini menjadi semakin memarahi atau memaki dirinya dengan alasan bahwa S ini jadi sering memainkan handphonenya, tetapi yang sebenarnya terjadi itu dia sedang sibuk dengan tugas-tugas sekolah. Selain itu, dalam mengembangkan permasalahannya penulis membantu responden mengutarakan berbagai macam pikiran, perasaan, dan

¹⁵ Wawancara dengan responden S, konseling ke-1

konflik sehingga responden dapat menetapkan antara bagaimana responden saat ini menjalani hidup dan bagaimana sebenarnya yang diinginkan responden kedepannya. Ketika muncul pernyataan yang dikemukakan oleh responden yaitu dirinya ingin berubah menjadi lebih baik lagi. Penulis mengatakan “jika memang kamu ingin berubah, maka kamu harus bisa memahami kedisiplinan mereka”.

Setelah S diberikannya berbagai macam saran penulis mengamati jika S ini bisa menerima akan saran yang diberikan oleh penulis. Dari gerak-gerik S pun dirinya memberikan respon dengan menganggukkan kepalanya. Kemudian ketika penulis melihat akan adanya perubahan positif dari S yang bisa menerima masukan yang diberikan, “baik kak”¹⁶. Responden S ini terlihat kembali antusias untuk menjadi anak yang lebih baik lagi kedepannya. Penulis mendukung sepenuhnya ketika dirinya ingin menjadi

¹⁶ Wawancara dengan responden S, konseling ke-1

anak yang penuh ceria dan periang, dan tetap penulis meletakkan tanggung jawab sepenuhnya pada responden atas hasil yang sudah diambil oleh responden S.

- c) Pada responden NZ, berbeda dari temannya yaitu SUA dan S. NZ sudah terbiasa dengan perlakuan keras orang tuanya semenjak dirinya masih sangat kecil dan belum mengetahui apa-apa. Penulis tetap mendengarkan apa keluh kesah dirinya selama ini. NZ awalnya memang susah akan mngutarakan apa yang sdah dipendamnya selama ini. Disinilah penulis harus sebisa mungkin untuk menyakinkan responden agar dirinya yakin bahwa permasalahannya tidak akan ada yang bisa mengetahuinya. Penulis mengatakan “tenang, diawal kakak sudah jelaskan bahwa permasalahan yang akan kalian ceritakan, tidak akan sampai ada orang yang tau kecuali anggota kelompok ini, jadi apakah dirimu masih ragu untuk berbagi cerita permasalahan apa yang kamu pendam selama ini?”.

Dengan respon S yang menggelengkan kepalanya dan berkata “baik kak saya akan ceritakan apa yang selama ini saya pendam”¹⁷. Mulailah dirinya bercerita dengan suka rela “saya sebenarnya sudah terbiasa dengan perakuan ayah saya yang kasar dari kecil, ayahnya selalu membentak, memarahi, sampe pernah saya dipukul dengan kasar oleh ayah...”¹⁸. Penulis tidak banyak bicara akan tetapi menanggapi dengan anggukan kepala dan perkataan “hmmmm..... terus?”, atau pun memberikan respon dorongan non verbal, seperti anggukan kepala dan gestur tubuh untuk menggambarkan bahwa dirinya merasa dipahami. “.....saya cuma bisa diem dan sabar, saya hanya kasihan sama nenek yang tinggal bersama dengan kami. Terkadang nenek saya juga terkena imbas atas kemarahan ayah. Saya tau ayah sering marah-marah karena pekerjaan yang kurang mencukupi untuk kami

¹⁷ Wawancara dengan responden NZ, konseling ke-1

¹⁸ Wawancara dengan responden NZ, konseling ke-1

bertiga”¹⁹. Penulis menaggapinya dengan gestur tubuh dan anggukan kepala, NZ melanjutkan ceritanya kembali “.....apalagi saya anak satu-satunya harapan ayah. Karena saya suka main dengan teman-teman, ayahnya ingin saya belajar terus agar kelak bisa mengangkat derajat ayah. tapi saya kadang cape belajar dan pengen banget main sama teman-teman dan itu selalu dilarang ayah. Terus saya dimarah-marahin sama ayah sampai kata-kata kasar keluar dari mulut ayah saya, itu membuat hati saya sakit”²⁰.

Selain itu, dalam mengembangkan permasalahannya penulis membantu responden mangutarakan berbagai macam pikiran, perasaan, dan konflik sehingga responden dapat menetapkan antara bagaimana responden saat ini menjalani hidup dan bagaimana sebenarnya yang diinginkan responden kedepannya. Ketika muncul pernyataan yang

¹⁹ Wawancara dengan responden NZ, konseling ke-1

²⁰ Wawancara dengan responden NZ, konseling ke-1

dikemukakan oleh responden yaitu dirinya ingin berubah menjadi lebih baik lagi. Penulis mengatakan “jadi menurut kamu ayah kamu semakin marah apabila kamu terlalu banyak main, sedangkan ayah kamu ingin kamu belajar yang giat agar kelak suatu saat kamu akan mengangkat derajat ayahmu dikemudian hari?”, NZ menganggukan kepalanya dan mengatakan “saya juga sebenarnya mau jadi apa yang ayah saya cita-citakan, tapi saya cuma ingin istirahat sebentar aja biar gak pusing sama pelajaran dan tugas-tugas dari sekolah”²¹. Ketika terlintas pernyataan yang dilontarkan oleh responden NZ bahwa dirinya juga ingin berubah dan mewujudkan cita-cita apa yang ayah dan neneknya impikan. Penulis mengatakan “kalau memang kamu ingin mewujudkan apa yang ayah dan nenekmu impikan, maka mulai saat ini kamu harus rajin-rajin belajar dan selalu mengerjakan tugas yang diberikan oleh guru. Kamu boleh main tapi harus

²¹ Wawancara dengan responden NZ, konseling ke-1

tau waktu, jika sudah waktunya pulang ya sudah pulang supaya kamu tidak kembali dimarahi ayahmu”.

Setelah NZ diberikannya berbagai macam saran penulis mengamati jika NZ ini termasuk anak yang mudah menerima akan saran yang diberikan oleh penulis. Dari gerak-gerik NZ pun dirinya memberikan respon baik dengan cara menganggukkan kepalanya. Kemudian ketika penulis melihat akan adanya perubahan positif dari NZ yang bisa menerima masukan yang diberikan, “baik kak saya akan berusaha belajar lebih rajin lagi, supaya ayah da nenek saya bangga sama saya”²². Responden NZ terlihat antusias untuk menjadi anak yang lebih baik lagi kedepannya dan bisa membanggakan ayahnya. Penulis mendukung penuh ketika dirinya ingin menjadi anak yang kembali bersemangat akan hidup dan masa depannya, dan tetap penulis meletakkan tanggung

²² Wawancara dengan responden NZ, konseling ke-1

jawab sepenuhnya pada responden atas hasil yang sudah diambil oleh responden.

- d) Pada responden SA, diketahui mengalami perubahan pada dirinya sebelum mengalami *verbal abuse* yang dilakukan keluarga termasuk kedua orang tuanya. Penulis berusaha mendengarkan dengan seksama setiap perkataan yang diutarakan oleh responden. Dalam menanggapi empati kepada responden, penulis tidak banyak berbicara dan membiarkan responden apa yang dialami akan tetapi penulis lebih banyak diam dan mendengarkan dengan seksama dengan sesekali memberikan dorongan pada responden minimal verbal, saat SA mengatakan “saya sebenarnya tidak terlalu mempermasalahakan ibu itu marah-marah sama saya”²³. Penulis mengatakan “hmm.. lalu?” atau pun memberikan respon dorongan non verbal, seperti anggukan kepala dan gestur tubuh untuk menggambarkan bahwa SUA merasa dipahami.

²³ Wawancara dengan responden SA, konseling ke-1

Dengan perlahan-lahan dirinya terbuka dan mengungkapkan segala penyebab dirinya mengalami *verbal abuse* yang selama ini dialaminya. Menurut penjabarannya, dirinya mengatakan “kadang saya sedih dan kesel kak kalau ibu sudah marah-marahnya sambil membentak saya sampai tetangga samping rumah juga denger dan gak enak aja gitu kalau banyak yan denger ibu lagi marah-marah²⁴”.

Selain itu juga dalam mengembangkan permasalahannya penulis membantu responden mengutarakan beragam macam pikiran, perasaan, dan konflik sehingga responden dapat menetapkan antara bagaimana responden saat ini menjalani hidup dan bagaimana sebenarnya cara yang diinginkan reponden untuk menjalani hidup kedepan. Ketika muncul suatu pernyataan dirinya ingin berubah. Penulis mengatakan “jika kamu ingin sekali berubah, maka kamu harus menuruti apa perkataan kedua orang tuamu, mungkin

²⁴ Wawancara dengan responden SA, konseling ke-1

karena perlakuan keluarga terhadapmu itu membuat kamu menjadi anak yang tidak mudah bergaul. Maksud orang tuamu baik mereka hanya ingin anak-anaknya tumbuh menjadi orang yang sukses dikemudian hari. Mungkin saja jika kamu berbicara dengan keluargamu termasuk kedua orang tuamu apa yang kamu rasakan ketika keluargamu melakukan *verbal abuse* keluargamu akan memahamimu”.

Kemudian saat SA diberikannya berbagai macam saran hingga solusi penyelesaian permasalahan ketika menerima perubahan. Sangat penting untuk tetap menempatkan responden sebagai pihak yang bertanggung jawab atas masalahnya dan atas tanggapan untuk mengatasi masalah itu. Selanjutnya setelah melihat adanya perubahan yang positif terhadap SA yang terlihat bisa menerima masukan yang diberikan, “akan saya coba kak²⁵”. Dirinya terlihat kembali antusias kembali untuk lebih

²⁵ Wawancara dengan responden SA, konseling ke-1

baik. Penulis mendukung penuh saat responden ingin melakukan perubahan positif, seperti yang terlihat ketika SA mulai antusias dengan mengatakan keingnannya untuk berubah dan perlahan menerima segala masukan.

Penulis mendukung penuh ketika diri responden ingin menjadi anak yang kembali bersemangat akan hidup dan masa depannya, dan tetap penulis meletakkan tanggung jawab sepenuhnya pada responden atas hasil yang sudah diambil oleh responden.

- e) Pada responden N, diketahui bahwa N ini adalah anak selalu ceria dan penuh tawa, sampai akhirnya semenjak covid-19 ini melinda Indonesia ayahnya yang dahulu selalu baik padanya, sekarang menjadi seorang ayah yang pemarah dan elalu memerahi dirinya karena hal yan sepele. Penulis tetap mendengarkan apa keluh kesah dirinya selama ini. N mulai bercerita apa yang menyebabkan diriya menjadi anak yang pendiam dan

jarang bermain dengan teman sebayanya “saya dulu itu anak yang suka bermain kak dengan teman-teman, tapi semenjak ayah saya selalu memarahi saya dan membentarkan saya dengan perkataan-perkataan yang membuat hati saya sedih jadi saya tidak mau lagi main”²⁶. Penulis tidak banyak bicara akan tetapi menanggapi dengan anggukan kepala dan perkataan “hmmmm..... terus?”, atau pun memberikan respon dorongan non verbal, seperti anggukan kepala dan gestur tubuh untuk menggambarkan bahwa dirinya merasa dipahami. “ padahal akhir-akhir ini saya selalu menuruti apa kata ayah tapi selalu saja saya salah dimata ayah”²⁷.

Selain itu, dalam mengembangkan permasalahannya penulis membantu responden mengutarakan berbagai macam pikiran, perasaan, dan konflik sehingga responden dapat menetapkan antara bagaimana responden saat ini menjalani hidup dan

²⁶ Wawancara dengan responden N, konseling ke-1

²⁷ Wawancara dengan responden N, konseling ke-1

bagaimana sebenarnya yang diinginkan responden kedepannya. Ketika muncul pernyataan yang dikemukakan oleh responden yaitu dirinya ingin berubah menjadi lebih baik lagi. Penulis mengatakan “jadi menurut kamu ayah kamu semakin marah apabila kamu terlalu banyak main padahal kamu selalu menuruti apa kata ayahmu?”, N menganggukan kepalanya. Ketika terlintas pernyataan yang dilontarkan oleh responden N bahwa dirinya juga ingin berubah dan mewujudkan cita-cita apa yang ayah dan neneknya impikan. Penulis mengatakan “kalau memang kamu ingin membuat ayah bangga padamu, maka mulai hari ini kamu harus rajin-rajin belajar dan selalu mengerjakan tugas yang diberikan oleh guru. Maksud orang tuamu baik mereka hanya ingin anak-anaknya tumbuh menjadi orang yang sukses dikemudian hari”.

Setelah N diberikannya berbagai macam saran penulis mengamati jika N ini termasuk anak

yang mudah menerima akan saran yang diberikan oleh penulis. Dari gerak-gerik N pun dirinya memberikan respon baik dengan cara menganggukkan kepalanya. Kemudian ketika penulis melihat akan adanya perubahan positif dari N yang bisa menerima masukan yang diberikan, “baik kak”²⁸. Responden N terlihat antusias untuk menjadi anak yang lebih baik lagi kedepannya dan bisa membanggakan ayahnya. Penulis mendukung penuh ketika dirinya ingin menjadi anak yang kembali bersemangat akan hidup dan masa depannya, dan tetap penulis meletakkan tanggung jawab sepenuhnya pada responden atas hasil yang sudah diambil oleh responden.

3. Tahap Peralihan

Tahap peralihan disini dimana penulis mencoba melakukansuatu kegiatan peregangan atau membuat suatu permainan. Permainan ini bertujuan untuk melatih konsentrasi dan menciptakan suasana yang ceria dan yang

²⁸ Wawancara dengan responden NZ, konseling ke-1

akan menambah keakraban antar responden lainnya pada saat proses konseling kelompok berlangsung.

4. Tahap Pengakhiran

Pada tahap pengakhiran ini, merupakan tahap dimana menentukan penyelesaian masalah yang dialami oleh konseli. Dengan terbukanya responden dalam mengutarakan segala permasalahan yang dirinya alami dan rasakan saat proses konseling, sangat menentukan langkah bagaimana penyelesaian masalah yang akan nantinya diberikan oleh penulis. Untuk menyelesaikan masalah tersebut penulis perlu membangkitkan motivasi responden dan membantu mengarahkan responden untuk melakukan perubahan perilaku yang positif, dan adanya kerjasama dengan responden agar bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil olehnya untuk merubah diri ke arah yang baik sehingga mereka bisa membuktikan kepada orang tua dan diri mereka sendiri bahwa mereka bisa.

Proses penelitian dibagi menjadi empat tahapan. Tahapan pertama, dilakukan penulis bertujuan untuk melakukan asesmen atau pendekatan untuk menggali berbagai informasi serta permasalahan yang ada pada responden. Tahapan kedua, dilakukannya layanan konseling kelompok kepada responden yang mengalami *verbal abuse* dalam keluarga. Tahap ketiga, bermain game bertujuan untuk peregangan terhadap semua responden agar tidak teralalu kaku saat proses konseling berlangsung. Dan ditahap keempat berakhirnya proses konseling untuk semua responden dan memberikan salam perpisahan. Kemudian dilaksanakan dalam tiga pertemuan sesi konseling. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Minggu pertama. Asesmen. Penulis melakukan pendekatan dengan responden. Dalam tahap ini, penulis mencoba mencari-cari dan menggali data responden, sehingga penulis mampu mengidentifikasi permasalahan apa yang sedang dialami oleh responden.
2. Minggu kedua. Proses konseling. Dalam penelitian ini, penulis melakukan konseling kelompok dengan 4 tahapan,

yaitu: tahap awal, tahap kegiatan, tahap peralihan, dan tahap pengakhiran. Dalam tahap ini penulis berperan seperti teman sebaya yang mampu memberikan solusi-solusi dalam permasalahan yang dialami oleh responden, sehingga mereka merasa aman dan nyaman saat bercerita. Saat pertama kali melakukan proses layanan konseling kelompok, penulis tidak lupa memberikan pertanyaan terkait persetujuan responden dalam mengikuti proses konseling. Setelah responden menyetujuinya, penulis melanjutkan dengan menjelaskan pengertian apa itu bimbingan konseling sampai dengan memberi penjelasan tentang apa saja asas-asas dalam bimbingan konseling. Hal tersebut dimaksudkan supaya penulis bisa mendapatkan kepercayaan penuh dari responden.

3. Minggu ketiga. Pengakhiran. Dimana tahap akhir didalam proses konseling.

Dalam memimpin suatu kelompok konseling, penulis disini memposisikan sebagai seorang konselor yang mengemban dua tugas. Saat melaksanakan proses konseling, penulis harus

bisa membagi perhatiannya serta mengikuti jalannya proses konseling pembicaraan bersama dengan seksama, agar proses konseling dapat berjalan dengan baik. Tidak hanya itu, anggota kelompok juga bertanggung jawab bersama dalam menjaga keaktifan di dalam kelompok tersebut agar proses konseling ini berjalan secara aktif bukan pasif.

Pelaksanaan layanan konseling kelompok dalam mengatasi *verbal abuse* dalam keluarga dilaksanakan selama tiga kali pertemuan. Adapun sebagai berikut:

1. Pertemuan ke-1

Hari/Tanggal : 28 Juni 2021

Waktu : 14.00 s/d selesai

Tempat : Rumah

Sebelum memulai konseling, penulis membuka kegiatan dengan mengucapkan salam dan tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota kelompok atas kesediannya menjadi responden dalam penelitian penulis. Kemudian, penulis izin memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama, alamat, asal kampus dan jurusan. Selanjutnya, penulis memimpin do'a

supaya proses konseling ini bisa berjalan dengan lancar dan dapat memberikan manfaat. Penulis mengajak seluruh responden bersama-sama untuk menetapkan kontrak waktu layanan konseling selama 60 menit.

Masuk pada tahap awal, dimana penulis menanyakan kesiapan kepada seluruh anggota kelompok untuk memasuki tahap selanjutnya. Setelah semua dipastikan siap, penulis mencoba menjelaskan kembali apa maksud serta tujuan dilakukannya proses konseling kelompok ini, menjelaskan apa saja asas-asas yang terkandung dalam konseling, seperti asas keterbukaan dan kerahasiaan. Dimana menurut penulis, kedua asas tersebut sangat penting untuk kelancaran pemberian bimbingan konseling. Penulis menyerukan kepada seluruh anggota kelompok untuk mengikuti perkataan yang penulis ucapkan; “saya menyatakan bahwa saya sanggup dan bersedia menerima, menyimpan, memelihara, menjaga, dan merahasiakan segala informasi atau keterangan yang saya terima, yaitu informasi yang tidak boleh dan tidak layak diketahui oleh orang lain kecuali saya simpan sendiri” sebagai bagian dari asas

kerahasiaan untuk bersama-sama, baik penulis atau pun anggota kelompok belajar menjaga setiap informasi yang disampaikan didalam proses konseling.

Selanjutnya mempersilahkan anggota kelompok untuk memperkenalkan diri masing-masing. Seperti: “perkenalkan nama saya Lia Amaliah Putri lalu dilanjutkan oleh anggota kelompok berikutnya “perkenalkan nama saya SUA”, dan dilanjut oleh anggota berikutnya, “perkenalkan nama saya S”, dilanjut oleh anggota berikutnya,”hai perkenalkan nama saya NZ”, kemudian selanjutnya “perkenalkan nama saya SA” , dan yang terakhir “hai kenalin nama saya N”.

Pada tahap kegiatan, penulis memberi tahu apa yang akan dibahas dalam proses konseling kelompok ini. Penulis membuka sesi konseling dengan mencoba bertanya kembali kepada masing-masing anggota kelompok apakah ada diantara mereka mengalami perlakuan yang tidak pantas yaitu perkataan-perkataan yang membuat diri mereka tersakiti. Terlihat hampir semua anggota mengacungkan tangannya, bertanda bahwa anggota kelompok tersebut memiliki masalah terhadap *verbal*

abuse didalam keluarganya. Setelah semua anggota kelompok mengungkapkan permasalahannya, penulis mengungkapkan bahwa penulis memahami permasalahan tiap-tiap responden dan mencoba meminta kepada anggota kelompok untuk menanggapi serta mencari solusi bersama-sama dalam permasalahan masing-masing anggota kelompok. Dalam tahap ini pula, penulis berusaha memusatkan perhatian terhadap setiap pembicaraan anggota kelompok dan menyimpulkan permasalahan yang telah dijelaskan oleh masing-masing anggota kelompok.

Tahap peralihan, dimana penulis mencoba melakukan peregangangan atau membuat suatu permainan, yaitu “kacang panjang” dimana di dalam permainan ini seluruh anggota harus meletakkan dan menjulurkan tangannya didepan kemudian sambil menyanyikan lagu “cang kacang panjang yang panjang jadi”. Contoh: jika ada salah satu dari anggota masih menjulurkan tangannya didepan saat lagu sudah habis maka dia harus keluar dari permainan. Permainan ini bertujuan guna melatih konsentrasi dan menciptakan suasana yang ceria dan nyaman untuk

responden. Setelah sesi permainan selesai, penulis mengarahkan kembali anggota kelompok untuk masuk ketahap selanjutnya.

Tahap pengakhiran, yakni penulis meminta kepada anggota kelompok untuk memberikan kesimpulan sementara pada setiap permasalahan anggotanya, dan menanyakan kembali kepada anggota kelompok apa saja kira-kira solusi terbaik yang akan dilakukan kedepan. Tidak lupa, penulis memberikan dukungan penuh saat konseli ingin melakukan perubahan positif ketika beberapa konseli mulai terlihat antusias mengatakan keinginannya untuk berubah dan perlahan akan mengurangi kegiatan yang kurang bermanfaat untuk kembali belajar menerima. Kemudian, Penulis menanyakan pesan dan kesan anggota secara bergantian dan menyepakati bersama waktu pelaksanaan layanan konseling berikutnya.

1. Pertemuan ke-2

Hari/Tanggal : 5 Juli 2021

Waktu : 16.00 s/d selesai

Tempat : Rumah

Sebelum proses konseling dimulai, penulis membuka kegiatan dengan mengucapkan salam dan do'a bersama agar proses konseling bisa berjalan dengan lancar dan dapat memberikan manfaat. Penulis bersama-sama dengan anggota kelompok menetapkan kontrak waktu pada pertemuan kedua ini dengan waktu selama 60 menit.

Masuk pada tahap awal, dimana penulis menanyakan kesiapan kepada seluruh anggota kelompok untuk memasuki tahap selanjutnya. Setelah semua dipastikan siap, penulis mencoba menjelaskan kembali apa maksud serta tujuan dilakukannya bimbingan konseling kelompok, menjelaskan apa saja asas-asas yang terkandung dalam bimbingan konseling, seperti asas keterbukaan, asas kesukarelaan serta asas kedinamisan. Dimana menurut penulis, ketiga asas tersebut sangat penting untuk kelancaran pemberian layanan konseling pada

Pada tahap kegiatan, penulis langsung membahas apa sajakah yang akan dilakukan oleh penulis dan seluruh anggota kelompok dengan cara berdiskusi dalam mencari solusi supaya

disaat kita diperlakukan verbal abuse dalam keluarga. Dimana didalamnya membahas tentang *verbal abuse* dalam keluarga dan faktor apa saja yang menjadi penyebab seseorang itu mendapatkan perlakuan *verbal abuse* didalam keluarga. Penulis memaparkan materi dan anggota kelompok memperhatikan dengan seksama penjelasan yang disampaikan. Setelah penulis selesai memaparkan materi dan kemudian mempersilahkan kepada anggota kelompok jika ada yang ingin ditanyakan mengenai seputar materinya yang sudah disampaikan oleh penulis. Beberapa anggota kelompok mulai aktif bertanya terkait materi yang dibahas dan mempersilahkan kepada anggota kelompok yang ingin mengungkapkan pendapatnya.

Tahap peralihan, disini penulis mencoba melakukan peregangangan atau membuat suatu permainan “ABC lima dasar”. Permainan ini bertujuan guna melatih kepekaan, ingatan, keterbukaan anggota kelompok untuk menebak nama-nama hewan sesuai abjad yang berhenti disalah satu jari anggota kelompok.. Setelah sesi permainan selesai, penulis mengarahkan kembali anggota kelompok untuk masuk ke tahap selanjutnya.

Tahap pengakhiran, penulis memaparkan kembali secara singkat materi yang sudah disampaikan dan meminta beberapa anggota kelompok untuk mengambil kesimpulan terkait materi yang telah disampaikan.

Setelah penyampaian materi selesai, penulis memberikan saran dan dukungan dengan memberikan motivasi kepada anggota kelompok untuk selalu semangat dalam menjalani hidup. Setelah itu, Penulis memberikan kesempatan kepada anggota kelompok untuk bertanya tentang apa saja yang masih ingin disampaikan terkait materi diskusi, dan dilanjutkan menanyakan pesan dan kesan anggota secara bergantian setelah melaksanakan bimbingan konseling tahap kedua. Selanjutnya konseling tahap kedua diakhiri dengan doa dan salam.

3. Pertemuan ke-3

Hari/Tanggal : 12 Juli 2021

Waktu : 16.00 s/d selesai

Tempat : Rumah

Tahap awal, kegiatan bimbingan konseling dibuka dengan mengucapkan salam. Kemudian penulis mengucapkan terima kasih kembali kepada anggota kelompok atas kesediaannya

mengikuti proses konseling tahap ketiga dan dilanjutkan dengan memimpin doa bersama dan penulis memastikan kesiapan anggota kelompok. Setelah dapat dipastikan bahwa anggota kelompok telah siap untuk melanjutkan tahap berikutnya, penulis bersama dengan anggota kelompok menetapkan kontrak waktu, yakni kurang lebih selama 60 menit. Sebelum masuk ke tahap berikutnya, penulis membahas kembali secara singkat mengenai materi pada proses konseling sebelumnya.

Pada tahap kegiatan, pertemuan ketiga ini akan diisi dengan masih hal yang sama membahas kekhawatiran para anggota kelompok akan terjadinya kembali *verbal abuse* yang mereka rasakan saat ini.

Tahap peralihan, setelah anggota kelompok selesai dengan tugasnya, disini penulis mencoba melakukan peregangan atau membuat suatu permainan “sambung kata?”. Penulis meminta anggota kelompok untuk berdiri dan membuat lingkaran kecil. Penulis melemparkan bola kertas kepada anggota kelompok secara acak, kemudian anggota yang terkena lemparan kertas harus menyebutkan kata, tetapi dimulai dari huruf akhiran kata

yang diucapkan oleh pelempar sebelumnya. Contoh: penulis melempar bola kertas dan menyebut kata “Asap”, maka penerima bola selanjutnya harus mencari sambungan kata dengan awalan “P” seperti “Paku”. Apabila dalam hitungan 3 detik anggota lama untuk menjawab atau tidak bisa menjawab dengan cepat, maka akan didiskualifikasi atau dikeluarkan dari permainan. Anggota yang berhasil sampai permainan selesai, maka akan diberikan tepukan tangan yang meriah dari seluruh anggota kelompok.

Tahap pengakhiran, penulis memberikan saran dan dukungan dengan memberikan motivasi kepada anggota kelompok untuk selalu semangat dalam menjalani hidup dan selalu bersemangat dalam hal kebaikan, termasuk permasalahan yang terjadi. Disini penulis mencoba menguatkan keyakinan masing-masing anggota kelompok untuk berubah dalam mengurangi kegiatan yang kurang bermanfaat seperti bermain terlalu sering sampai lupa tugas-tugas sekolah. Kemudian proses konseling diakhiri setelah mendapat persetujuan dari anggota kelompok, dan diakhiri dengan doa dan salam.

B. Hasil Pelaksanaan Layanan Konseling Kelompok

Dari hasil wawancara kepada kelima responden, penulis mendapati data dari hasil proses konseling melalui layanan konseling kelompok, di Kampung Pontang, Kecamatan Pontang, Kabupaten Serang-Banten, yang telah penulis amati beberapa minggu setelah dilakukannya proses konseling. Penulis mengamati adanya perubahan yang terlihat kepada kelima responden yang penulis teliti. Berikut ini merupakan hasil pernyataan terkait perubahan perilaku responden terhadap anak korban *verbal abuse* dalam keluarga serta telah mendapatkan layanan konseling kelompok.

1) NZ

Setelah mendapatkan layanan konseling kelompok NZ terlihat mengalami perubahan yang baik dari sebelumnya. Perubahan tersebut terlihat saat pemberian konseling pada pertemuan pertama sebagaimana pendapat responden NZ yang mengatakan bahwa dirinya menunjukkan salah satu perubahan perilaku kesehariannya yang malas untuk belajar pada saat itu dan itu juga yang membuat NZ

mendapatkan perlakuan *verbal abuse* terhadap orang tuanya, kini dirinya mulai berubah untuk sedikit demi sedikit untuk mulai kembali belajar dan mengerjakan tugas agar dirinya tidak mendapatkan *verbal abuse* terus-menerus terhadap orang tuanya.

2) SUA

Setelah mendapatkan layanan konseling kelompok SUA terlihat mengalami perubahan yang baik dari sebelumnya. Perubahan itu terlihat sangat jelas ketika SUA menceritakan perubahannya dikala pertama kali dirinya mengikuti proses konseling. Dirinya mulai menerima semua masalah apa yang terjadi dan dirinya pun ternyata mulai berani mengungkapkan rasa sedihnya ketika SUA mendapatkan *verbal abuse* pada keluarganya termasuk kedua orang tuanya. Dan ternyata keluarganya pun menerima argumen dari SUA, meskipun kadang kala dirinya masih sempat mendapatkan *verbal abuse* dari ibunya tapi itu sesering yang dahulu. Kini SUA dan

keluarganya bisa bercengkrama kembali tanpa ada rasa kesal satu sama lain.

3) S

Setelah mendapatkan layanan konseling kelompok S sangat terlihat mengalami perubahan yang baik dari sebelumnya. Perubahan itu terlihat jelas ketika S menceritakan perubahannya saat mengikuti proses konseling. Dirinya mulai menerima semua masalah apa yang terjadi dan dirinya, meskipun kadang kala dirinya masih sempat mendapatkan *verbal abuse* dari ibunya tapi itu tak sesering yang dahulu. Dan sekarang dirinya sudah bermain kembali dengan teman sebayanya akan tetapi tidak lupa akan tanggung jawabnya sebagai seorang siswi disekolahnya. Kini ia sudah kembali sedikit demi sedikit menjadi anak yang periang dan ceria kesemua orang.

4) SA

Setelah mendapatkan layanan konseling kelompok SA terlihat mengalami perubahan yang baik. Perubahan itu terlihat sangat jelas ketika SA menceritakan perubahannya

dikala pertama kali dirinya mengikuti proses konseling. Dirinya sudah kembali menjadi anak yang ceria dan sudah tidak menghilangkan rasa dendam didalam hatinya. Dirinya menyadari bahwa orang tuanya berbuat demikian dengan bertujuan baik untuk kedepannya. Dan SA sudah kembali bermian dengan teman sebayanya akan tetapi dirinya juga tida akan lupa membantu orang tuanya dan tugas sekolah yang harus ia kerjakan.

5) N

Setelah N mendapatkan layanan konseling kelompok sudah terlihat mengalami perubahan yang baik dari sebelumnya. N menceritakan perubahan bahwa dirinya kini menjadi seorang anak yang lebih kuat dari sebelumnya dan menjadi anak yang patuh pada ayahnya karena hanya ayahnya yang N miliki disampingnya. Terkadang jika N sudah mengerjakan tugas rumahnya dirinya dibolehkan oleh ayahnya bermain agar N mempunyai teman kembali dan itu membuat N senang.

Tabel III
Hasil Layanan Konseling Kelompok Untuk Mengatasi Anak
Korban *Verbal Abuse* Dalam Keluarga

NO	Responden	Sebelum diberikan layanan konseling kelompok	Setelah diberikan layanan konseling kelompok
1	SUA	Sedih, cemas, takut, kesal, mengurungkan diri didalam kamar, merasa menjadi anak yang selalu kurang didepan kedua orangnya, menjadi anak yang pendiam, selalu menangis didalam kamar	Menjadi anak yang lebih periang dan ceria, bermain kembali engan teman sebayanya, sudah tidak lagi mengurungkan diri didalam kamar
2	SA	Sedih, selalu dipandang jelek oleh orang tuanya, kesal, menjadi pendiam, kurang bergaul dengan teman sebayanya	Sudah mulai bermain kembali dengan teman-temannya, menjadi anak yang ceria, mudah bergaul dengan orang lain
3	NZ	Menjadi sering menangis, menjadi seorang yan pendiam, pendendam, suka mengurungkan diri didalam kamar	Sudah kembali ceria, tidak mudah memendam perasaan sakit hati, mudah berbaur dengan teman sebayanya, tidak mengurungkan diri

			didalam kamar
4	S	Selalu mengurungkan diri didalam kamar, pendendam, menjadi anak yang pendiam, mudah sedih dan kesal terhadap orang lain	Mudah bergaul dengan teman-teman dan orang lain, tidak mudah sedih, menjadi anak yang selalu ceria, tidak mempunyai dendam terhadap orang tuanya
5	N	Merasa tertekan, kurangnya bergaul dengan teman sebayanya, dituntut menjadi dewasa, suka menangis	Tidak mudah menangis, mudah bergaul dengan teman-teman sebayanya, menjadi anak yang lebih kuat dari sebelumnya

Dari hasil konseling diatas, dapat diperoleh data hasil dari layanan konseling kelompok untuk mengatasi anak korban *verbal abuse* dalam keluarga di Kampung Pontang Kecamatan Pontang Kabupaten Serang, yakni dalam perubahan seorang anak semula dirinya periang dan suka berinteraksi dengan temannya, kini menjadi seseorang yang menjadi pendiam dan suka mengurungkan diri didalam kamar diakibatkan oleh 2 faktor. Seperti yang sudah penulis jelaskan pada belakang penelitian yang sebelumnya telah dilakukan observasi awal sebagai bahan

pertimbangan dalam proses penelitian kedepan. Kedua faktor tersebut yaitu meliputi, faktor internal dan faktor eksternal. Pertama, faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu sendiri, seperti keadaan psikologis anak seperti timbulnya rasa malas, apabila kondisi tubuh yang letih, ajakan teman sepermainan, seperti bermain game atau handphone. Kedua, faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu atau merupakan faktor yang disebabkan oleh keadaan lingkungan sekitar individu, seperti keadaan ekonomi orang tua, sifat orang tua yang temperamental, dan tidak adanya keharmonisan didalam keluarga tersebut.

Selain kedua faktor tersebut, kurangnya perhatian dan pengawasan yang diberikan oleh orang tua kepada anaknya. Seperti pada responden SUA yang mengatakan bahwa memang akibat sebuah kata-kata yang kasar yang telah dilontarkan atau yang telah orang tua ucapkan pada dirinya berakibat pada perilaku dirinya sendiri, kurangnya perhatian orang tua dan sifat yang temperamentalnya yang diluapkan kepada dirinya. SUA

merasa jika orang tuanya pun terlalu mengekang dirinya untuk berinteraksi dengan teman-teman sebayanya.

Setelah diberikan layanan konseling kelompok, melalui layanan konseling kelompok pada kelima responden yakni anak korban *verbal abuse* dalam keluarga yang ada di Kampung Pontang, peneliti melihat respon yang positif yang ditunjukkan responden untuk melakukan perubahan, yakni kembali bersemangat untuk belajar dan mengerjakan tugas-tugas yang diberi oleh guru mereka masing-masing di sekolah, sehingga dari hasil observasi penelitian yang penulis lakukan terhadap anak korban *verbal abuse* dalam keluarga di Kampung Pontang lewat pemberian layanan konseling kelompok, yang dilakukan dalam tiga kali pertemuan dan satu kali asesmen diawal penelitian, lewat lima responden yang dijadikan subjek penelitian penulis, mengalami peningkatan dalam diri masing-masing, serta menunjukkan perubahan yang positif terhadap semangat belajar dan tidak mengurung diri didalam kamar. Pelaksanaan konseling kelompok tersebut berjalan dengan baik dan responden mampu menangani

permasalahannya masing-masing terhadap intensitas perubahan yang lumayan pada responden.

Dinamika dalam tim memiliki pengaruh besar dalam perubahan sikap dan perilaku. Adanya dinamika dalam tim untuk mencegah terjadinya silang pendapat yang berujung berdebatan, memberikan kesempatan yang sama pada setiap anggota kelompok untuk saling mendengarkan dan didengarkan serta menumbuhkan rasa keutuhan dalam sebuah kelompok untuk mencapai tujuan kegiatan bersama-sama²⁹.

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Konseling Kelompok

Dalam proses konseling sudah pasti ada saja faktor-faktor yang membuat proses konseling itu terhambat. Mulai responden itu sendiri atau bisa jadi dari konseli, faktor eksternal yakni gangguan-gangguan yang memperlambat jalannya layanan konseling itu sendiri. Berikut faktor pendukung dan penghambat proses layanan konseling kelompok:

²⁹ Diah Ayu Puspita, Heru Mugiarto, dan Mulawarman. Penerapan Layanan Bimbingan Kelompok dengan Pendekatan Experiential Learning untuk Meningkatkan Self-Esteem. Vol.8 No.1 30 Desember 2019 hal. 11

1. Faktor pendukung layanan konseling kelompok

Faktor pendukung layanan konseling kelompok yaitu dimana responden bisa diajak kerjasama dalam proses konseling kelompok berlangsung dan bisa mempercayakan permasalahannya pada konselor dan anggota kelompok sehingga mempercepat jalannya proses layanan konseling kelompok tersebut.

2. Faktor penghambat layanan konseling kelompok

Faktor penghambat dimana proses layanan konseling kelompok tersebut terjadi pada diri konseli atau responden dan juga pada dilingkungan responden itu. Contoh: konseli belum adanya kepercayaan didalam dirinya untuk mengutarakan permasalahannya pada proses konseling kelompok berlangsung, ketidakhadiran konseli pada proses konseling kelompok dipertemuan selanjutnya.